

1. 県政の重要課題について

(3) 県広報のリスク管理など

本県が国の緊急事態宣言の対象区域に加えられたことを受け、県は1月14日から、県民へ不要不急の外出を控えてもらうなどの緊急事態措置を講じました。このアピールのため、県新型コロナウイルス感染症対策本部は、1月20日から天神の西鉄福岡駅などの電子掲示板において、緊急事態宣言の発出を周知するための電子看板を掲示しました。



この電子看板の文字の表記や表現が、テレビや映画で人気のアニメを連想させる内容だったため SNS 上で話題になりました。このことを知った時に心配したのは炎上でした。

炎上とは、英語で Flaming (フレイミング)、まさに炎上ですが、インターネット上において、不祥事の発覚や失言・詭弁などと判断されたことをきっかけに、非難・批判が殺到して、收拾が付かなくなる事態や状況を指します。人物ないし団体が発した言動や行為に対して、インターネット上で批判的な発言が多数寄せられることであり、損害は心理的、経済的なものが発生し得ます。

そこで早速、総務部県民情報広報課に確認したところ、電子看板は新型コロナウイルス感染症対策本部が発信したとのことであり、同課と連携をとって進めたとのことでした。炎上のリスク管理はしているのかお聞きすると「リスクの認識はなかった」と信じられない回答でした。

幸い、当初あった批判的な論調は拡散せず、炎上は回避しましたが、これは結果論です。インターネット上のヤフーニュースは、対策本部の担当者の言葉として「感染が拡大している若年層が集う天神エリアで、若年層の目に止まるように企画しました。SNS で広まったことは非常にありがたい」と紹介しています。この言葉通りであれば、電子掲示の狙いは「若年層への非常事態宣言発出の告知」ということになります。しかし、若年層に限らず、この時点で非常事態宣言の発出はほぼ 100 パーセント認知されています。不要不急の外出や夜間の飲食の自粛の呼びかけは、その危険性を丁寧に説明すべきであって、電子

掲示で効果が上がるとは思えません。残るメリットは「福岡はおしゃれだと褒められる」ことくらいで、これは現にそうになりましたが、感染症対策とは直接の関係はありません。

「多くの死者が出て、重篤な症状や後遺症に苦しむ患者がいる一方、医療従事者は生命をかけて業務を行っています。それをアニメのパロディで広報するとは不謹慎ではないか」「若者向けの映像を市中心部で放映すれば、それを目当てに人が集まり逆効果になるではないか」——このような批判にさらされるリスクは十分あり得たわけですし、それが炎上に繋がることは容易に想像できます。「リスクの認識がなかった」とは到底信じられません。

私はこのような広報の手法を否定しているわけではありません。リスクを考慮し、広報の内容と手法、表現方法を検討すべきと申し上げています。

そこで知事職務代理者に質問します。

今回の電子掲示についてのリスク管理はどのようにしていたのか改めて伺います。また、県広報全般についてのリスクについての考え方、リスクへの対応についてお聞きします。広報については、内容と手法を十分に検討すべきと考えます。知事職務代理者のご見解をお尋ねします。

【服部知事職務代理者の答弁】

◆県広報のリスク管理について

新型コロナウイルス感染症では、感染しても比較的重症化しにくい若い年齢層が、気が付かずに感染を広げるひとつの要因となっていることから、若者の行動変容を促す広報啓発が大きな課題でした。

このため、若者に関心を持ってもらえるよう、1月20日に、文字を効果的に使った視覚に訴える動画を、若年層の多くの方が往来する天神地区の電光掲示板で掲出したところ、SNSで拡散され、大変好評だったことから、各主要駅でも掲出するとともに、ふくおかインターネットテレビで配信しました。

この動画は、多くのマスコミでも紹介され、500万回近い閲覧があり、若者をはじめ多くの方に訴求できたと考えています。

一方、注目を集めたことにより、現地に見に行くことがないよう、1月22日に、県公式ツイッターで呼びかけるとともに、動画はインターネットでも閲覧できることをお知らせしました。

広報を行うにあたっては、対象となる方に効果的に訴求する必要がある一方で、これに伴う影響がリスクとなることも十分に考慮しなければなりません。

このため、「誤った伝わり方はしないか」、「不適切な表現がないか」などについて、広告会社などの委託先と協議するなど、事前に確認作業を行っています。

特に、SNS については、誤った情報が短時間で多くの方に拡散されたり、炎上するといったトラブルにつながる場合もあることから、SNS を利用する上での留意事項やトラブル時の対応手続きなどを取りまとめた「福岡県ソーシャルメディア利用ガイドライン」を平成 25 年度に作成し、その適正な利用を図ってきました。

今後も、県広報におけるリスク対策の徹底を図るため、各部企画広報監で構成する広報担当監会議などを通じて職員に周知し、県施策の効果的な発信に努めてまいります。